

OUTILS

Arguments bibliothéconomiques

Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement

Maryse Oudjaoudi

Bibliothèque municipale
de Grenoble
maryse.oudjaoudi@bm-grenoble.fr

Catherine Exertier

Ingénieur d'études,
conseil et formations
catherine.exertier1@fnac.net

Public âgé, bébés lecteurs, personnes handicapées, déficients visuels, emprunteurs, lecteurs fidèles, adolescents, écoliers, « séjourneurs », usagers des nouvelles technologies, auditeurs, publics « captifs », publics « éloignés », publics « empêchés », les bibliothécaires ne manquent pas de termes pour définir leurs publics présents et à venir, et tenter d'identifier au mieux leurs besoins, leurs attentes et apporter des réponses à chacun.

Multiplicité de mots qui montrent les difficultés des professionnels à connaître leurs publics, à repérer leurs attentes de plus en plus diversifiées. Multiplicité de services et d'actions en retour, qui ont cependant significativement renouvelé et enrichi les pratiques et les offres des bibliothécaires.

Mais n'est-ce pas aussi au risque de transformer alors chaque bibliothèque en une mosaïque de propositions ciblées sur chacun de ces publics, mises en œuvre par des professionnels spécialisés et très compétents pour l'un ou l'autre de ces groupes de lecteurs ? N'est-ce pas au risque

encore de privilégier certains groupes, plus bruyants, plus demandeurs, plus valorisants pour l'image de la bibliothèque, et d'isoler ou de ne pas en voir certains autres ? N'est-ce pas enfin au risque, pour les bibliothécaires, d'y perdre une vision unifiée et cohérente de leurs actions ?

Autant d'interrogations qui ont fondé le développement du programme européen Léonardo-Biblex, lancé en février 1998, piloté par Médiat Rhône-Alpes, et dont les bibliothèques municipales de Grenoble sont partenaires.

Grille d'analyse des publics	
Ce qu'elle est :	Ce qu'elle n'est pas :
– un outil d'analyse des rapports de l'usager avec la bibliothèque – un outil d'analyse d'un processus qui permet de prendre en compte : - les identités multiples de l'usager - les différentes situations auxquelles il est confronté dans la bibliothèque – un outil d'analyse de SA pratique, dans SA bibliothèque avec SES lecteurs – un outil d'analyse des motifs d'éloignement des publics – un outil évolutif	– un outil de connaissance et de description sociologique des usagers – une liste toute faite d'offres de services qui conviendraient à toutes les bibliothèques, pour tous les types de lecteurs

Le programme Léonardo-Biblex

Le programme Léonardo-Biblex regroupe quatre partenaires européens : en Allemagne, la bibliothèque de la ville de Böblingen (proche de Stuttgart) et la HBI « Hochschule für Bibliothekswesen » ; en Hongrie, la bibliothèque de Budapest et l'École nationale supérieure de Budapest ; en Italie, la bibliothèque de Turin et le service culturel de la région Piémont ; en France, la bibliothèque municipale de Grenoble, Médiat et la Direction régionale des affaires culturelles Rhône-Alpes.

Les programmes européens Léonardo ont pour finalité de construire et expérimenter des modules de formation professionnelle adaptables et transférables dans les pays partenaires. Le programme Biblex (Bibliothèques et lutte contre les exclusions) a pour objectif de concevoir et mettre en place des formations professionnelles qui favorisent un meilleur accès des bibliothèques aux « publics exclus ».

Pour ce faire, chaque pays partenaire a choisi de réfléchir sur un public précis, dit public-cible (mineurs détenus, personnes hospitalisées, déficients visuels et personnes âgées). Cette démarche a conduit à préciser la notion même de « publics exclus », à tenter d'élaborer une définition globale qui permette de prendre en compte tant les particularités de ces différents publics que leurs motifs d'éloignement des bibliothèques et les modalités de réponses mises en œuvre.

À partir d'enquêtes déjà réalisées auprès du personnel, de rencontres avec des groupes de bibliothécaires et de travailleurs sociaux et de relecture des travaux antérieurs de la bibliothèque municipale de Grenoble, une « grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement » a été élaborée*. Discutée et testée à la bibliothèque municipale de Grenoble, elle a été présentée, amendée et adoptée en juin 1999 par les partenaires du programme, lors d'un séminaire de travail. Elle fait désormais partie de la panoplie des outils Léonardo-Biblex.

Les présupposés

L'outil d'analyse des publics présenté ici veut :

– montrer qu'une réflexion à propos d'un segment du public, aussi particulier soit-il, engage nécessairement une réflexion à propos des besoins du public en général et apporte des réponses pour d'autres types de publics ;

– permettre une connaissance des publics, non pas sur un mode descriptif, de type « profil sociologique du lecteur », mais selon *un processus dynamique, une interaction qui engage l'usager et la bibliothèque*, une bibliothèque qui n'est pas seulement fréquentée pour son offre documentaire, mais bien aussi comme lieu de service public, et pour le lien social qui s'y développe ;

– s'appuyer sur les compétences des professionnels à mettre en œuvre des réponses en termes de services et d'actions.

Cela suppose quatre principes :

1. L'usager n'est pas envisagé selon une dimension unique, choisie comme typique et déterminante dans les actions mises en œuvre, comme par exemple, son seul âge (bébé-lecteur, personne âgée, adolescent…), sa seule situation d'activité professionnelle (actif, chômeur, retraité…), ou sa capacité à se déplacer (déficience physique, personne hospitalisée, prisonnier…). L'usager est considéré à travers ses multiples appartenances,

* Les grilles ont été élaborées par Catherine Exertier, dans le cadre du DESS (diplôme d'études supérieures spécialisées) Métiers de la formation, Université Pierre Mendès France, Grenoble.

Tableau 1
Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement

les situations / les dimensions individuelles	les documents		les sites		les personnes	
en rapport avec	le contenu intellectuel	le média	le site physique	le site symbolique	un individu : bibliothécaire, usager	un groupe : une équipe, des lecteurs
âge						
déficience physique, sensorielle, mentale						
origine culturelle						
centres d'intérêt						
Situation d'activité ou de non-activité professionnelle						
catégories socioprofessionnelles						
partenaire social de référence						
autres						

Catherine Exertier : Contribution au programme européen Léonardo-Biblex

appréciées globalement dans leurs influences possibles sur ses comportements de lecteur.
2. L'usager est envisagé à travers son mode d'interaction avec la bibliothèque, c'est-à-dire un « lieu » où l'on vient chercher des « documents », où l'on rencontre des « personnes », situations toutes significatives dans le choix des services proposés.
3. Aucune réponse en terme d'actions et de services n'est donnée *a priori*. Celles-ci sont spécifiques à chaque équipement. L'outil proposé peut permettre de les construire et de les envisager dans la globalité du service rendu.
4. Cette grille s'appuie sur les représentations qu'ont les professionnels, de leurs pratiques, dans leur bibliothèque, auprès de leurs usagers (*cf.* tableau 1 ci-dessus).

Les principes de construction de la grille

La présentation de la grille, selon un tableau à double entrée, permet de mettre en relation les dimensions individuelles du lecteur (1re colonne) et les situations qu'il rencontre à la bibliothèque (1re ligne).

Certaines dimensions individuelles du lecteur, celles qui nous ont paru les plus évidentes, sont précisées. Elles peuvent bien sûr être complétées selon les spécificités du public analysé ou les problèmes propres à chaque équipement.

– « *l'âge* » est un critère incontournable. De nombreux actions et services sont définis en fonction de l'âge du public, mais celui-ci ne peut être retenu comme seul critère d'une action ;

– « *l'existence d'une déficience physique, sensorielle ou mentale* » influence les capacités de la personne à accéder aux services d'une bibliothèque, capacités à se déplacer, à voir, à communiquer ;

– « *les centres d'intérêts* » sont aussi un critère significatif dans le rapport du lecteur avec la bibliothèque, qui met à disposition ou non des documents liés à ses centres d'intérêt ;

– « *l'origine culturelle* » peut influencer les rapports entretenus par une personne avec le livre, les écrits, les sources d'informations, un service public… ;
– « *l'origine sociale* » peut aussi influencer la relation d'une personne à l'écrit, avec un « lieu de savoir intellectuel », comme certains lecteurs considèrent les bibliothèques ;
– « *la situation d'activité socio-professionnelle* » (actif, retraité, chômeur…) peut créer un rapport spécifique avec la bibliothèque dans les horaires de fréquentation, les motivations… ;

La bibliothèque, lieu du livre et du savoir, est un service public dont chacun a sa propre représentation, suscitant attitudes et pratiques qui influenceront son mode de fréquentation

– « *le ou les partenaires sociaux de référence* » ont un rôle important souvent négligé. Ce sont les partenaires sociaux qui pourront être des relais, des interfaces des bibliothèques, pour des publics qui ne les fréquentent pas ou peu. Des partenaires, différents d'un public à l'autre, dont les modalités d'actions, les représentations à propos du livre et des bibliothèques, seront aussi à prendre en compte dans les rapports permis entre l'usager et la bibliothèque.

Les situations rencontrées à la bibliothèque sont diverses, mais tout aussi significatives. Nous en retenons trois principales, chacune subdivisée en deux :
– *les documents* sont envisagés selon leur contenu intellectuel (texte, illustration, musique…) et leur support, le média à travers lequel le contenu est perçu. L'un ou l'autre peuvent influencer, faciliter ou limiter l'accès du lecteur au document ;
– *le site* de la bibliothèque est abordé selon deux facettes : sa dimension physique, son architecture, son accès extérieur et intérieur. Et, dans sa dimension symbolique, la bibliothèque, lieu du livre et du savoir, est un service public dont chacun a sa propre représentation, suscitant attitudes et pratiques qui influenceront son mode de fréquentation ;
– *les personnes* : l'usager des bibliothèques vient aussi pour rencontrer des professionnels, d'autres lecteurs, à titre individuel ou collectif. Autant de situations qui sont significatives dans le rapport de l'usager à la bibliothèque.

Grille d'analyse : mode d'emploi

Il s'agit de progresser dans un questionnement aux entrées multiples, sur un public, un ou plusieurs groupes de lecteurs. À chaque croisement ligne-colonne, on s'interroge en trois temps.
1er temps. En quoi telle dimension individuelle du lecteur influence-t-elle le rapport de celui-ci avec telle situation de la bibliothèque ? On repérera ainsi les besoins, les attentes, les motivations du lecteur. Par exemple, en quoi « *l'avancée en âge* » influence-t-elle le rapport du lecteur avec « *le site physique* ». On peut retenir ici les idées de proximité du site, accessibilité par les transports en commun, accessibilité extérieure du bâtiment. Quand le croisement ligne-colonne est laissé vierge, c'est que les interactions n'ont pas de sens. Par exemple, s'il n'y a pas de rapport déterminant entre « *l'origine culturelle* » d'une personne et « *le site physique* », il y en a sans doute entre « *l'origine culturelle* » d'une personne et « *le site symbolique* ».
2e temps. Comment, dans MA bibliothèque, ce rapport spécifique est-il pris en compte, par quels services, par quelles actions ? Par exemple, les personnes âgées non motorisées peuvent venir par d'autres moyens de transport à la bibliothèque ; la bibliothèque est située sur un circuit habituel de sortie (marché, Poste) ; une main courante a été placée le long des quatre marches d'accès.
3e temps. Quels sont les besoins qui ne sont pas actuellement pris en compte ? Des rayonnages sont trop bas ou trop hauts et rendent les livres inaccessibles manuellement et visuellement ; les fauteuils sont profonds et mous et ne permettent pas de s'y asseoir ni de s'en relever aisément.

Grille d'analyse : travaux pratiques

Deux utilisations sont possibles selon deux axes de lecture : une analyse des publics selon une lecture horizontale de la grille et une analyse de l'offre de services par une lecture verticale de la grille.

Analyse des publics-lecture horizontale

Nous proposons, pour quelques groupes de lecteurs ciblés, de retenir trois ou quatre dimensions individuelles significatives, par exemple :
– les personnes âgées (plus de 65 ans) : « *l'avancée en âge* », « *l'existence d'une déficience motrice ou sensorielle* », « *une situation d'activité profes-*

Tableau 2
Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement appliquée au public des personnes âgées

les situations / les dimensions individuelles	les documents		les sites		les personnes	
en rapport avec	le contenu intellectuel	le média	le site physique	le site symbolique	un individu : bibliothécaire, usager	un groupe : une équipe, des lecteurs
âge 65 ans et plus	• cursus scolaire court pour certains • illettrisme possible	• accès difficile aux supports audio et vidéo • multimédia peu connu	• proximité • accessibilité	• services de proximité intégrés au quartier ou • lieu du savoir	• recherche d'une relation privilégiée • rompre l'isolement	• crainte ou, au contraire, recherche des publics jeunes • proposition de bénévolat
déficience physique, sensorielle, mentale possible	• trouble de la mémoire • perte du sens	• baisse de la vision et de l'audition • manipulation difficile des documents	accessibilité du site et du mobilier souhaitée		demande de relation d'aide	
Situation d'activité ou de non-activité professionnelle Retraite	disponibilité et temps de loisirs	curiosité pour les nouveaux médias		la venue à la bibliothèque rythme le temps parmi d'autres activités	recherche d'une relation privilégiée favorisée par la disponibilité en temps	• bibliothèque, lieu de pratique du bénévolat • aide aux devoirs • port de livres aux voisins, lecture à l'hôpital, etc.

Catherine Exertier : Contribution au programme européen Léonardo-Biblex

sionnelle » spécifique comme la retraite (*cf.* tableau 2 ci-dessus);
– des écoliers d'un établissement pour jeunes déficients visuels : « *l'âge* », « *l'existence d'une déficience visuelle* », « *les partenaires de référence* » (*cf.* tableau 3 page suivante);
– de jeunes adultes chômeurs en recherche d'emploi : « *l'âge* », « *les centres d'intérêts* », « *la situation d'activité professionnelle* » (*cf.* tableau 4 p. 86).
Pour chaque groupe de lecteurs, et pour chacune des dimensions retenues, on pourra appliquer le questionnement selon les trois temps proposés (T1 : rapport dimensions individuelles/situations; T2 : réponses déjà fournies; T3 : réponses à développer), en croisant les dimensions individuelles retenues pour ce public, avec les situations (« *les documents* », « *les sites* » et « *les personnes* »).

L'analyse de ce public à travers le prisme de la grille va permettre à la bibliothèque de construire ou préciser ses réponses. Parmi celles-ci, l'organisation des espaces avec repérages, les collections spécifiques – livres en gros caractères, en braille, livres-cassettes –, les aides techniques et informatiques – vidéo-agrandisseur, scanner et synthèse vocale –, la coopération avec le partenaire pour favoriser la relation avec les enfants handicapés.

Analyse de l'offre de services-lecture verticale de la grille

Selon les projets spécifiques de la bibliothèque, on ciblera la réflexion sur la colonne « *sites* » si des projets de rénovation ou de construction de l'équipement sont envisagés. Ou bien, sur la colonne « *documents* »

Tableau 3
Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement appliquée à un public de jeunes déficients visuels d'un établissement scolaire

les situations / les dimensions individuelles	les documents		les sites		les personnes	
en rapport avec	le contenu intellectuel	le média	le site physique	le site symbolique	un individu : bibliothécaire, usager	un groupe : une équipe, des lecteurs
âge 6-12 ans	• apprentissage de la lecture • niveaux différents de lecture			lieu associé à la scolarité	relation facile et chaleureuse	groupe classe
déficience physique, sensorielle, mentale, déficience visuelle	en fonction de l'âge	• aide technique ou humaine • demande de collections et de supports spécifiques	• venue accompagnée • pas d'obstacle dans le cheminement à l'intérieur de la bibliothèque • indice de repérages des zones de la bibliothèque			• médiation particulière • accompagne-ment spécifique
partenaire social de référence institution spécialisée		• offre de supports diversifiés et de collections spécifiques • accès à des sites repérés sur Internet	• coopération pour l'organisa-tion de l'espace • organisation du repérage des lieux	rendre possible la fréquentation hors temps scolaire	échange sur les aides à la relation entre les bibliothé-caires et les enfants	

Catherine Exertier : Contribution au programme européen Léonardo-Biblex

si la bibliothèque veut diversifier son offre documentaire. Pour chaque groupe de lecteurs, usagers proches ou éloignés de la bibliothèque, on appliquera le questionnement en trois temps pour la colonne, la « *situation* » ciblée. (*cf.* tableau 4 p. 86).

L'analyse de la présence de ce public va obliger la bibliothèque à travailler son offre de documents et de services :
– périodiques, cédéroms et livres liés à la recherche d'emploi, la formation de tous niveaux, accès par Internet à des sites d'information et d'offres d'emploi ;
– accès éventuel à la messagerie électronique pour envoyer des *curriculum vitæ* et répondre aux offres d'emploi ;
– présentation des ressources emploi-formation de la bibliothèque à des groupes de jeunes chômeurs ;
– coopération avec les travailleurs sociaux du quartier pour répondre aux phénomènes de bandes ;
– priorité donnée aux postes d'accueil et renseignement dans l'organisation du travail des bibliothécaires.

Conclusion

Cette analyse par strates de publics, au filtre d'une même grille d'analyse, conduit à considérer que satisfaire les besoins des uns améliore la qualité du service pour tous. Et *a contrario*, qu'offrir un service « ciblé » sur un public spécifique contribue à en renforcer l'exclusion. En effet, faut-il réserver les collections en gros caractères aux personnes déficientes visuelles quand elles sont aussi appréciées des personnes âgées, des personnes

Tableau 4
Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement appliquée au public jeunes adultes demandeurs d'emploi

les situations / les dimensions individuelles	les documents		les sites		les personnes	
en rapport avec	le contenu intellectuel	le média	le site physique	le site symbolique	un individu : bibliothécaire, usager	un groupe : une équipe, des lecteurs
âge 18-25 ans	selon le niveau d'études	• facilité d'accès aux supports audio et vidéo • attirance pour le multimédia		• représentation positive si la bibliothèque est un lieu de proximité • représentation négative si la bibliothèque est associée à un passé d'échecs scolaires	proximité et/ou confrontation	possible phénomène de bandes
centres d'intérêts	• bandes dessinées, romans policiers, science-fiction • musique et vidéo • presse	• facilité d'accès au multimédia	• présence dans les secteurs musique, presse et près des postes multimédia • utilisent les zones de travail surplace		• demande de nouveautés • demande d'aide aux études	
Situation d'activité ou de non-activité professionnelle Recherche d'emploi	• demande de documents sur l'emploi et la formation • demande de magazines avec petites annonces ou conseils	• demande d'accès aux sites Internet sur l'emploi et la formation • demande d'accès à une messagerie électronique	disponibilité en temps	bibliothèque considérée comme un lieu d'aide à la recherche d'emploi	• besoin éventuel d'une relation privilégiée • rompre l'isolement	

Catherine Exertier : Contribution au programme européen Léonardo-Biblex

malades et fatiguées et des « petits » lecteurs ?

Par cette application successive de la grille d'analyse à différents types de publics, on repérera que les attentes de certains lecteurs se ressemblent, et qu'un service offert à un public donné répond à d'autres publics. En inscrivant la bibliothèque dans le quotidien d'un quartier ou d'une cité, on contribue à rompre l'isolement aussi bien des jeunes chômeurs que des personnes âgées. Ainsi, les actions multiples développées par un équipement peuvent retrouver une cohérence globale.

Proposer cette grille d'analyse aux équipes de bibliothécaires, c'est rejeter la spécialisation de certains professionnels dans la prise en charge de certains publics. Pour le bibliothécaire, cela signifie la nécessité d'une polyvalence professionnelle. Pour la bibliothèque, c'est affirmer la capacité de la bibliothèque, à répondre à ses différents publics, par son projet et ses services.

Décembre 1999